

بررسی پیشایندهای اعتماد در آموزش عالی: آزمون تأثیرات رهبری

خدمتگزار، عدالت سازمانی و حمایت سازمانی درک شده

Antecedents of trust in higher education: testing the effect of servant leadership, organizational justice and perceived organizational support

دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۱/۲۰؛ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۲/۸/۱۹؛ پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۸/۲۸

S. Shahtalebi., (Ph.D.), M.H. Pardakhtchi., (Ph.D.), & H.R. Zeinabadi., (Ph.D)

سعیده شاه طالبی^۱، محمد حسن پرداختچی^۲ و

حسن‌رضا زین‌آبادی^۳

Abstract: Nowadays higher education institutes play a key role in improving productivity and providing occupational skills and enhance the nation's ability to compete in a global knowledge-based economy. The existence of trust climate in these institutions is the key element for doing right the mission and the goals. This study tries to examine the most important variables that impact organizational trust (faculty trust on deans). The sample was 295 faculty members of four universities in Tehran (Iran). Data were collected through four questionnaires and structural equation modeling was used to analyze the data and test a theoretical model. The results indicate that there is a significant positive relationship between servant leadership and trust on dean. Also the results supported the positive effect of organizational justice on trust on dean. In addition, the results suggest that faculty members' perceptions of organizational support positively influence trust on dean.

چکیده: مؤسسات آموزش عالی امروزه نقش کلیدی را در افزایش بهره‌وری و ارائه مهارت‌های شغلی ایفا کرده و توانایی کشور را برای رقابت در اقتصاد جهانی و دانش بنیان افزایش می‌دهند. به‌منظور این‌که این مؤسسات بتوانند رسالت و اهداف خویش را به درستی انجام دهند، وجود جو اعتماد در آن‌ها عنصری کلیدی محسوب می‌شود. این پژوهش درصدد است مهم‌ترین عوامل و متغیرهای تأثیرگذار بر اعتماد سازمانی (اعتماد اعضای هیأت علمی به رئیس دانشکده) را مورد مطالعه قرار دهد. نمونه این پژوهش را ۲۹۵ نفر از اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های جامع شهر تهران تشکیل می‌دهند. داده‌ها از طریق پرسشنامه جمع‌آوری شدند و برای تحلیل داده‌ها و آزمون مدل نظری، روش الگوبایی معادلات ساختاری به‌کار گرفته شد. نتایج مطالعه از تأثیرگذاری مثبت رهبری خدمتگزار، عدالت سازمانی و حمایت سازمانی بر اعتماد به رئیس دانشکده حمایت کرد.

Keywords: trust, servant leadership, organizational justice, perceived organizational support, faculty, dean

کلید واژه‌ها: اعتماد، رهبری خدمتگزار، عدالت

سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده، اعضای هیأت علمی، رئیس دانشکده

۱. عضو هیئت علمی دانشگاه قم، نویسنده مسئول

۲. عضو هیأت علمی دانشگاه شهید بهشتی تهران

۳. عضو هیأت علمی دانشگاه تربیت معلم تهران

مقدمه

موجود انسانی از تولد تا مرگ به اعتماد نیاز دارد. اعتماد روابط بین افراد و گروه‌ها را تحت-تأثیر قرار می‌دهد. به‌عنوان مثال اعتماد بر روابط بین زوجین، والدین و فرزندان، معلمان و دانش-آموزان، شهروندان و حاکمان، پزشکان و بیماران، مدیران مدرسه و معلمان و مدیران و کارکنان تأثیر می‌گذارد. با درنظر گرفتن اهمیت اعتماد، دانشمندان در رشته‌های مختلف روان‌شناسی اجتماعی، جامعه‌شناسی، اقتصاد، رفتار سازمانی، مدیریت استراتژیک و تجارت بین‌المللی به بررسی عوامل تأثیرگذار بر ایجاد اعتماد سازمانی، ابعاد، سطوح و نیز پیامدهای مرتبط با آن پرداخته‌اند. در این پژوهش در پی آنیم که ضمن واکاوی ادبیات مربوط به اعتماد سازمانی، مفهوم و درک روشنی از اعتماد ارائه دهیم و مهم‌ترین متغیرهایی که احتمال می‌رود با اعتماد در محیط دانشگاهی در رابطه باشند را شناسایی کرده و مورد مطالعه و بررسی قرار دهیم.

بیان مسأله

اعتماد ما به یک فرد خاص ممکن است از اعتماد ما به سازمانی که آن فرد عضو آن است نشأت بگیرد، متقابلاً اعتماد ما به یک سازمان نیز ممکن است به‌دلیل اعتمادی باشد که ما به افراد و یا کارکنان آن داریم. برای این‌که اعتماد فردی به اعتماد سازمانی تبدیل شود، بایستی اعتماد افراد نسبت به مقامات مافوق خود و پست‌های آنان جلب شود (نوت بوم و سیکس، ۲۰۰۳).

پست‌های رهبری در آموزش عالی از دیگر سازمان‌ها متفاوتند زیرا کسانی که این پست‌ها را در اختیار دارند، با افرادی که آنان را رهبری می‌کنند مساوی تلقی می‌گردند. به‌عبارت دیگر مدیران گروه‌ها، رؤسای دانشکده‌ها و رؤسای دانشگاه‌ها، همتایان علمی خود را رهبری می‌کنند. با این حال، رؤسای دانشکده‌ها نسبت به دیگر همکاران، اقتدار بیشتری دارند زیرا آنان تصمیماتی را اتخاذ می‌کنند که کار اعضای هیأت علمی را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد (وایت هرست، ۲۰۱۱). یک رئیس دانشکده اثربخش، به‌عنوان واسطه‌ای بین مدیریت ارشد و اعضای هیأت علمی، روابط توأم با اعتماد را با اعضای هیأت علمی خود شکل می‌دهد (بچمن، ۱۹۶۸). از سوی دیگر، اعضای هیأت علمی به‌عنوان افرادی که سرمایه انسانی آینده یک کشور را می‌سازند، نقش مهمی در موفقیت دانشگاه‌ها ایفا می‌کنند. به‌منظور این‌که اعضای هیأت علمی بتوانند به‌خوبی به وظایف و فعالیت‌های محوله خود در دانشگاه بپردازند، بایستی مدیران خود را افرادی قابل اعتماد بدانند. سؤالی که در اینجا پیش می‌آید این است که چه متغیرهایی در ایجاد اعتماد در دانشگاه

بررسی پیشایندهای اعتماد در آموزش عالی: آزمون تأثیرات رهبری...

دخیلند؟ به‌منظور پاسخ‌گویی به این پرسش، در این مقاله مهم‌ترین پیشایندهای اعتماد (متغیرهای تأثیرگذار بر اعتماد) در آموزش عالی مورد مطالعه قرار می‌گیرد.

اهمیت و ضرورت پژوهش

در سال‌های اخیر، اعتماد به سازه مهمی بدل شده است. تحقیقات گذشته نشان می‌دهند که اعتماد، برای همکاری در سازمان‌ها، تعاملات بین افراد و کسب مزیت رقابتی عنصری کلیدی است (داس و تنگ، ۱۹۹۸؛ روسو و همکاران، ۱۹۹۸؛ براور و همکاران، ۲۰۰۰؛ لامزا و پوستیت، ۲۰۰۶). سازمان‌هایی که سطوح بالاتری از اعتماد را دارند در مقایسه با سازمان‌هایی که سطح اعتماد در آن‌ها پایین است، موفق‌تر، سازگارتر و نوآورتر هستند (شاکلی، زالاباک و همکاران، ۲۰۰۰).

با شناخت اهمیت اعتماد به رهبری در زمینه‌های سازمانی، شگفت آور نیست که شناسایی مکانیسم‌هایی که از طریق آن اعتماد به رهبری می‌تواند توسعه یابد و بررسی پیشایندهای آن در ادبیات مدیریت، رهبری و سازمان به‌طور فزاینده‌ای مورد توجه قرار گیرد. اگرچه پژوهش‌های متعددی در زمینه اعتماد سازمانی انجام شده، اما بیشتر این پژوهش‌ها در سازمان‌های تجاری، بازرگانی و مدارس انجام شده است. مطالعات انجام شده در حوزه اعتماد در محیط‌های آموزشی نیز اغلب بر رابطه بین مدیران و معلمان در زمینه آموزش از مهدکودک تا سال‌های آخر متوسطه متمرکز است. در حالی که اعتماد در حوزه آموزش عالی مهم تلقی شده، شواهد تجربی کمی وجود دارد که نشان می‌دهد چه عواملی به شکل‌گیری و ایجاد روابط توأم با اعتماد در این مؤسسات کمک می‌کنند (وایت هرست، ۲۰۱۱؛ مک آلیستر، ۱۹۹۵؛ شوهو و اسمیت، ۲۰۰۴).

گرچه چندین مطالعه به‌صورت جداگانه بر تأثیر رهبری خدمتگزار، عدالت سازمانی و حمایت سازمانی درک شده بر اعتماد اذعان داشته‌اند، با این حال به‌نظر می‌رسد که روابط بین این متغیرها به‌خصوص در مؤسسات آموزش عالی مورد بررسی واقع نشده است. لذا این مطالعه تلاش دارد که تأثیرات رهبری خدمتگزار، عدالت سازمانی و حمایت سازمانی درک شده را (به‌عنوان پیشایندها) بر اعتماد اعضای هیأت علمی به رؤسای دانشکده‌ها مورد بررسی قرار دهد. بنابراین هدف اصلی این مطالعه بررسی (۱) تأثیر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی، (۲) تأثیر عدالت سازمانی بر اعتماد سازمانی و (۳) تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر اعتماد سازمانی در بین اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های جامع شهر تهران از طریق استفاده از مدل تحلیل مسیر می‌باشد.

مبانی نظری پژوهش

اعتماد

اعتماد مفهومی است که در ادبیات مدیریت و رفتار سازمانی مورد توجه زیادی قرار گرفته است. مرور ادبیات در مورد اعتماد تعاریف مختلفی از این سازه را نمایان کرده است. محققان در رفتار سازمانی عموماً اعتماد را، وفاداری به رهبر توصیف کرده اند (نگودو، ۲۰۰۸). هوی و شانن-موران (۲۰۰۳) معتقدند که اعتماد تمایل فرد یا گروه برای آسیب‌پذیر بودن نسبت به اقدامات فرد یا گروه دیگر است. براساس اطمینان از این که فرد یا گروه دیگر نوع‌دوست، معتبر، شایسته، صادق و روراست است. به‌عنوان یک وضعیت روان‌شناختی، مک آلیستر (۱۹۹۵) اعتماد شناختی را از اعتماد عاطفی متمایز ساخت. اعتماد شناختی توصیف‌کننده ارزشیابی منطقی توانایی فرد برای انجام تعهدات است و منعکس‌کننده باورها در مورد قابلیت اعتماد، اعتبار و شایستگی فرد می‌باشد. برعکس، اعتماد عاطفی انعکاس‌دهنده تعلق عاطفی است که از توجه و علاقه متقابل، که بین افراد وجود دارد سرچشمه می‌گیرد.

بنا به گفته نیهان و مارلو (۱۹۹۷) و هم‌چنین نیهان (۲۰۰۰)، اعتماد سطح اطمینانی است که یک فرد نسبت به شایستگی فرد دیگر و تمایل او برای انجام کار به روشی منصفانه، اخلاقی و قابل پیش‌بینی دارد.

در تعیین سطح اعتمادی که در بین یک گروه یا سازمان وجود دارد، رفتار رهبر مهم‌تر از رفتار هر فرد دیگری است (آفرمن، ۱۹۹۸). بنابراین، در مطالعه حاضر، فرض بر این است که رفتارهای رئیس دانشکده، تسهیل‌کننده شکل‌گیری اعتماد اعضای هیأت علمی نسبت به رئیس دانشکده می‌باشند.

با توجه به اهمیت شناخت پیشایندهای اعتماد (عوامل تأثیرگذار بر شکل‌گیری اعتماد)، در این پژوهش متغیرهای رهبری خدمتگزار، عدالت سازمانی و حمایت سازمانی درک شده به عنوان مهم‌ترین متغیرهای تأثیرگذار بر شکل‌گیری اعتماد مورد بررسی قرار می‌گیرند. دلیل انتخاب این متغیرها تمرکز بر آن‌ها در ادبیات مربوط به اعتماد و خلأ پژوهش‌های موجود در این رابطه در کشور است.

رهبری خدمتگزار

کاوش در متون موجود روشن می‌سازد که یکی از متغیرهای اساسی که می‌تواند بر اعتماد سازمانی اثرگذار باشد، سبک رهبری است و در این بین رهبری خدمتگزار یک سبک رهبری

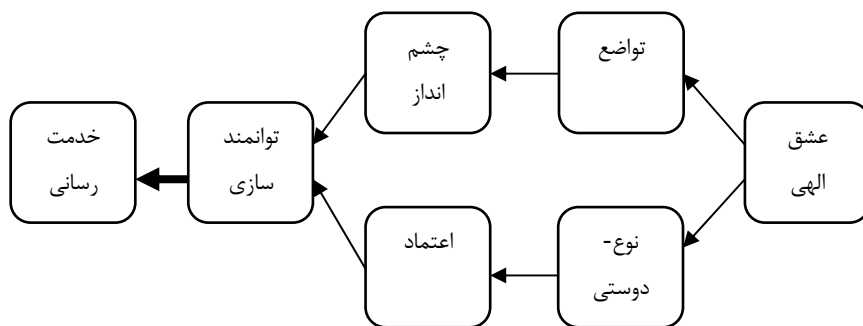
بررسی پیشنهادهای اعتماد در آموزش عالی: آزمون تأثیرات رهبری...

مناسب برای نقش چالش برانگیز و جدید مدیران در محیط‌های آموزشی محسوب می‌شود (ژوزف و وینستون، ۲۰۰۵؛ سنجایا و پکرتی، ۲۰۱۰).

گرین لیف (۱۹۷۷) بیان کرد که اعتماد در رهبری خدمتگزار ریشه دارد. او مفهوم رهبری خدمتگزار را از طریق مقاله‌ای با عنوان «خدمتگزار به عنوان رهبر» معرفی کرد. او بیان کرد که تمرکز رهبر خدمتگزار به جای خود، بر دیگران و درک نقش رهبر به عنوان خدمتگزار است. مدل رهبری خدمتگزار توصیف‌کننده این است که اعضای سازمان، توانایی کمتری نسبت به مدیر ندارند بلکه برای آن‌ها نیز شایستگی‌هایی همانند مدیران متصور است. همه اعضا شأن و منزلت مساوی دارند و کلیه آنان در اتخاذ تصمیمات فعال بوده و مشارکت دارند. رهبران خدمتگزار توجه بیشتری به علایق و خواسته‌های دیگران دارند و قدرت و موقعیت خویش را با دیگران تسهیم می‌کنند، که این امر به نوبه خود، به افزایش علایق مشترک اعضا و سازمان کمک می‌کند. رهبری خدمتگزار بر تعهد به خدمت به دیگر افراد متمرکز است (سنجایا و پکرتی، ۲۰۱۰).

تئوری رهبری خدمتگزار پترسون

در سال‌های اخیر پترسون (۲۰۰۳) هفت بعد رهبری خدمتگزار را شناسایی نمود که عبارتند از: عشق، تواضع و فروتنی، نوع دوستی، چشم‌انداز، اعتماد، توانمندسازی و ارائه خدمت. مدل پترسون در شکل ۱ نمایش داده شده است:



شکل ۱. مدل رهبری خدمتگزار پترسون

همان‌گونه که در شکل بالا مشاهده می‌شود، به‌زعم پترسون عشق رهبر به دیگران (پیروان)، رفتارهای تواضع و نوع دوستی رهبر را نسبت به پیروان تحت تأثیر قرار می‌دهد. تواضع و نوع-

دوستی رهبر نیز به نوبه خود جستجوی چشم‌انداز یا هدف و اعتماد پیروان به رهبر را متأثر می‌سازد (وینستون، ۲۰۰۴).

در این مدل، عشق مربوط به انجام کار درست در زمان مناسب به دلایل درست است (پترسون، ۲۰۰۳). رابطه کارکنان و رهبر خدمتگزار بر اساس این عشق بنا شده است. در این شیوه هر فرد بعنوان یک انسان کامل با تمایلات و نیازهای گوناگون دیده می‌شود (دنیس و بروس، ۲۰۰۳؛ دنیس، ۲۰۰۴). از دیدگاه ساندریج و وینز (۲۰۰۱) فروتنی به معنای این است که یک فرد نه خودش را برتر و نه کمتر از دیگران ببیند. رهبران خدمتگزار این ویژگی را از طریق توجه به سایرین و اولویت دادن به نیازهای آنان نشان می‌دهند (دنیس، ۲۰۰۴). مونرو (۱۹۹۴) نوع دوستی را رفتارهایی می‌داند که به قصد منفعت رساندن به دیگران انجام می‌شود، حتی اگر برای انجام دهنده متضمن آن باشد که منافع خود را به خطر بیندازد (قلی پور و حضرتی، ۱۳۸۸). از دیدگاه رهبری، چشم‌انداز یک تصویر منحصر به فرد و ایده‌آل از آینده است. نقش محوری و اساسی رهبری خدمتگزار، ایجاد یک چشم‌انداز استراتژیک برای سازمان است. این چشم‌انداز باید الهام‌بخش و توانمندساز باشد (دنیس، ۲۰۰۴). اعتماد، اطمینان پایدار مبتنی بر صداقت، توانایی و یا شخصیت یک فرد است و یا به بیانی دیگر، اعتماد عبارتست از اشتیاق و علاقه یک گروه به اقدامات حساس گروه دیگر. یکی از مهم‌ترین عوامل نفوذ در روابط رهبر- پیرو اعتماد است و این اعتماد جوهره رهبری خدمتگزار محسوب می‌گردد. میلرز معتقد است رهبرانی که به آنچه می‌گویند عمل می‌کنند، رهبرانی هستند که اعتماد را در بین افراد ایجاد می‌کنند (قلی پور و حضرتی، ۱۳۸۸). در مدل پترسون، اعتماد راهی است که رهبر پیروان و سازمان را توانمند می‌سازد. همان‌طور که راسل و استون (۲۰۰۲) خاطر نشان می‌کنند توانمندسازی و اگذاری قدرت به دیگران است و برای رهبر خدمتگزار این امر در برگیرنده گوش دادن مؤثر، القای حس ارزشمندی به افراد، تأکید بر کار تیمی و ارزش قائل شدن برای عشق و برابری است. در نهایت، خدمت به معنای ارزش قائل شدن برای دیگران و پذیرش مسئولیت دیگران است (پترسون، ۲۰۰۳؛ اسکودری، ۲۰۱۰). رهبران خدمت‌رسانی به دیگران را در رفتارها، نگرش‌ها و ارزش‌های خود نشان می‌دهند. روحیه خدمت‌رسانی، رهبران را تشویق می‌کند تا در عوض فکر کردن به منافع خود در فکر خدمت به افراد و تأمین منافع آن‌ها باشند (افجه، ۱۳۸۸).

اعتماد و رهبری خدمتگزار

بررسی تحقیقات نشان داده که ادراکات رهبری خدمتگزار به‌طور مثبت با اعتماد سازمانی همبستگی دارد (ژوزف و وینستون، ۲۰۰۵؛ پترسون، ۲۰۰۳). در رهبری خدمتگزار اعتماد عامل

بررسی پیشایندهای اعتماد در آموزش عالی: آزمون تأثیرات رهبری...

مهمی در وابستگی متقابلی که بین رهبران و پیروان وجود دارد، می‌باشد. با در نظر گرفتن نقش اعتماد در رهبری خدمتگزار، گرین لیف بیان کرد اعتماد اساس رهبری خدمتگزار است و رهبران اعتماد را استنباط نمی‌کنند مگر این‌که پیروان به ارزش‌ها و شایستگی رهبر اطمینان داشته باشند (دنهاسر، ۲۰۰۷).

ژوزف و وینستون (۲۰۰۵) بیان می‌کنند رهبری خدمتگزار از طریق مجموعه خاصی از رفتارها و خصوصیات رهبر، که یکی از آن‌ها اعتماد است آشکار می‌شود. آن‌ها همچنین بیان می‌کنند رفتارهای رهبر خدمتگزار، اعتماد به رهبر و سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. اعتماد زبردست به رهبر بر رفتارهای رهبری خدمتگزار رهبر مبتنی است. هنگامی که رهبران خدمتگزار نیازها و خواسته‌های پیروان را بالاتر از نیازها و خواسته‌های خود قرار می‌دهند، بین اعمال و گفتار خود، هماهنگی ایجاد می‌کنند، به گفتگوی اخلاقی با پیروان می‌پردازند و حس هدفمندی را در پیروان ایجاد می‌کنند، اعتماد پیروان را به خود جلب می‌کنند (سنجایا و پکرتی، ۲۰۱۰). بنابراین فرضیه اول تحقیق به شکل زیر مطرح می‌شود:

فرضیه ۱. کاربرد سبک رهبری خدمتگزار توسط رئیس دانشکده، تأثیر مستقیم و معناداری بر اعتماد اعضای هیأت علمی به وی دارد.

عدالت سازمانی

عدالت سازمانی مفهومی است که به درک رفتار و نگرش‌های محیط کار کمک می‌کند. نظریه عدالت سازمانی با ادراک کارکنان از مسائل مرتبط با محیط کار در ارتباط است (گرینبرگ، ۱۹۹۰). عدالت سازمانی خصوصاً مشخص می‌کند که تا چه حد با کارکنان در محیط کار منصفانه برخورد می‌شود (هابل و کوری اسد، ۲۰۰۵).

مرور ادبیات جنبه‌های مختلفی از عدالت سازمانی را نمایان کرده است: عدالت توزیعی (پیامدهایی که افراد از سازمان دریافت می‌کنند)، عدالت رویه‌ای (سیاست‌ها یا فرایندهای رسمی که از آن طریق پیامدها اختصاص می‌یابند) و عدالت تعاملی (تعاملی که افراد با تصمیم‌گیرندگان دارند) (کروپانزانو و همکاران، ۲۰۰۱؛ گرینبرگ، ۱۹۹۰).

عدالت توزیعی بیانگر ادراک فرد از میزان رعایت عدالت در توزیع و تخصیص منابع و پاداش‌ها است (رضائیان، ۱۳۸۴). این بعد از عدالت به طیف گسترده‌ای از نگرش‌ها و انصاف درک شده درباره توزیع و تخصیص پیامدها و ستاده‌های سازمان، در مقایسه با عملکرد و آورده‌های کارکنان اشاره دارد. دومین بعد از عدالت، یعنی عدالت رویه‌ای به انصاف درک شده فرایند، رویه‌ها و روش‌های به کار رفته برای اتخاذ تصمیمات در محیط کار اشاره دارد (گرینبرگ، ۱۹۹۰). به

عبارت دیگر، عدالت رویه‌ای عبارت است از ادراک برابری با در نظر گرفتن قواعد و مقررات به کار برده شده در فرایند پاداش‌دهی یا تنبیه (بیلماز و تاسدان، ۲۰۰۹). عدالت تعاملی که سومین بعد عدالت سازمانی را تشکیل می‌دهد یکی از جنبه‌های کلیدی در مجموعه‌های کاری است چرا که با رفتار منصفانه یا غیرمنصفانه در ارتباط است (کوهن، کراش و اسپکتور، ۲۰۰۱). این نوع از عدالت به تعاملات اجتماعی که بین افراد در سازمان‌ها اتفاق می‌افتد اشاره دارد و مربوط به رفتار خوب، محترمانه و صادقانه که در تعاملات اجتماعی مشهود است، می‌باشد (کروپانزانو و همکاران، ۲۰۰۱).

اعتماد و عدالت

ادراکات عدالت، مقدمه اعتماد کارمند به دیگر افراد است. پژوهش‌های تجربی نشان داده که عدالت توزیعی و رویه‌ای با اعتماد در ارتباط است. نتایج پژوهش ناد، مشفق و سیادت (۱۳۸۸) نشان داد همبستگی بین اعتماد به سازمان با ابعاد عدالت سازمانی مثبت و معنادار است. پیلا و همکاران (۲۰۰۱) استدلال می‌کنند هنگامی که توزیع پیامدهای سازمانی به‌طور منصفانه انجام گیرد سطوح بالاتری از اعتماد وجود خواهد داشت. کونوسکی و پاق (۱۹۹۴) دریافتند که کارکنان با داشتن نگرش مثبت از عدالت رویه‌ای، سطح بالاتری از اعتماد نسبت به سازمان و سرپرستان را خواهند داشت.

هم‌چنین مطالعات نشان داده‌اند که اعتماد افراد به یکدیگر و به سازمان، برآیند رفتار عادلانه است. رفتارهای منصفانه مدیریت، موجب توسعه اعتماد می‌شود. سطوح بالاتر عدالت تعاملی درک شده با سطوح بالاتر اعتماد به سرپرست مرتبط بوده است (آربی و همکاران، ۲۰۰۲؛ ونگ، ونگ و نگو، ۲۰۰۲). ساندرز و ثورنهییل (۲۰۰۳) بیان می‌کنند مدیران می‌توانند از طریق رفتارهای خیرخواهانه با کارکنان، اعتماد آنها را افزایش دهند. با این توصیفات، فرضیه دوم تحقیق به شکل زیر مطرح می‌شود:

فرضیه ۲. ادراک عدالت سازمانی تأثیر مستقیم و معناداری بر اعتماد اعضای هیأت علمی به رئیس دانشکده دارد.

حمایت سازمانی درک شده

کارکنان یک سازمان همیشه براساس میزان ارزشی که سازمان برای آنها و ایجاد رفاه، آسایش و امنیت آنها قائل است، اعتقاد و علاقه خاصی به سازمان پیدا می‌کنند. این اعتقاد و باور تحت عنوان حمایت سازمانی درک شده معرفی شده است. حمایت سازمانی درک شده به

بررسی پیشایندهای اعتماد در آموزش عالی: آزمون تأثیرات رهبری...

تلاش بیشتر برای تحقق اهداف سازمانی منجر می‌شود (ایزنبرگر و همکاران، ۱۹۸۶). کارکنانی که از جانب سازمان مورد حمایت واقع می‌شوند احساس می‌کنند که کارمندان ارزشمندی برای سازمان خود می‌باشند.

حمایتی که در سازمان‌ها فراهم می‌شود مواردی هم‌چون تأمین آسایش عاطفی از طریق ارائه خدمات و محصولات موردنیاز، ارائه راه‌هایی برای مواجهه با مسائل از طریق هدایت کارکنان، کمک به رشد شخصی کارکنان از طریق ارائه بازخورد و برقراری ارتباطات بین کارکنان به‌منظور حفاظت از تأثیرات زیانبار استرس را دربرمی‌گیرد (پولات، ۲۰۱۰).

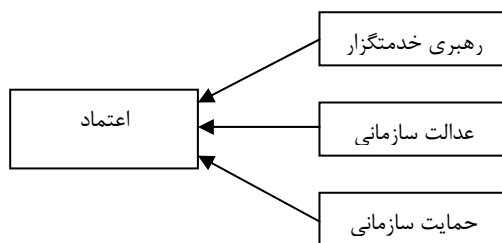
مبنای نظری حمایت سازمانی، نظریهٔ تبادل اجتماعی است. طبق این نظریه، در روابط اجتماعی وقتی کسی در حق دیگری لطفی می‌کند او خود را موظف می‌داند که لطف او را جبران کند. هر چه این لطف و کمک بزرگ‌تر باشد، فرد تمایل بیشتری دارد تا آن را جبران کند. محققان معتقدند بین کارکنان و کارفرمایان نیز چنین تبادل اجتماعی در جریان است زیرا سازمان منبعی است که نیازهای کارکنان را برآورده می‌کند و بنابراین رابطهٔ بده بستان در روابط بین کارکنان و کارفرمایان صادق است. نظریهٔ حمایت سازمانی بیان می‌کند که کارکنان دیدگاهی کلی از میزان حمایت سازمان نسبت به خود شکل می‌دهند و در ازای این حمایت، به اهداف سازمان و تحقق آن‌ها توجه می‌کنند. به عبارت دیگر وقتی سازمان به رفاه کارکنان توجه کند کارکنان این توجه را با تعهد بیشتر و عملکرد بهتر جبران می‌کنند (ایزنبرگر و همکاران، ۲۰۰۱).

اعتماد و حمایت سازمانی درک شده

رابطه بین حمایت سازمانی درک شده و اعتماد کمتر موردتوجه محققان بوده است. ایزنبرگر و همکاران (۱۹۹۰) و تن و تن (۲۰۰۰) در مطالعات خود دریافتند که حمایت سازمانی درک شده به‌طور معناداری با اعتماد به سازمان در ارتباط است.

کارکنان ممکن است توجه سازمان به رفاه آنان را به‌عنوان شاخص قابلیت اعتماد به سازمان درک کنند (چن و همکاران، ۲۰۰۵). اگر کارکنان، سازمان را حامی تلاش‌ها و قدردان مشارکت خود بدانند، اعتماد بیشتری به سازمان خواهند کرد (ترمبلی و همکاران، ۲۰۱۰). بدیهی است کارکنانی که حمایت اجتماعی دریافت می‌کنند احساس امنیت بیشتر و استرس کمتری دارند (پولات، ۲۰۱۰). به‌علاوه، کارنوال و وکسلر (۱۹۹۲) دریافتند اعتماد بیشتر، از کارکنانی که احساس امنیت بیشتری در شغل‌های خود می‌کنند منتج می‌شود. بنابراین فرضیه سوم تحقیق به شکل زیر مطرح می‌شود:

فرضیه ۳. ادراک اعضای هیأت علمی از حمایت سازمانی تأثیر مستقیم و معناداری بر اعتماد آنان به رئیس دانشکده دارد.



شکل ۲. چارچوب مفهومی پژوهش

روش پژوهش

نظر به این که پژوهش حاضر به تدوین الگو در زمینه پیشایندهای اعتماد در بین اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های تهران می‌پردازد. از نوع تحقیقات کاربردی است و از طرفی با توجه به این که هدف محقق از انجام این پژوهش، مطالعه میزان تغییرات در یک یا چند عامل در اثر تغییرات یک یا چند عامل دیگر است پژوهش حاضر همبستگی است (نادری و سیف نراقی، ۱۳۸۳). جامعه آماری اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های تحت پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در شهر تهران هستند. نمونه آماری پژوهش حاضر را ۳۵۰ نفر از اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های شهید بهشتی، تهران، الزهرا و تربیت مدرس تشکیل می‌دهند که پس از گردآوری داده‌ها و خارج کردن پرسشنامه‌های مخدوش، داده‌های ۲۹۵ نفر از آنان، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. ابزار اصلی گردآوری داده‌ها، پرسشنامه بوده است. پس از انتخاب، پرسشنامه‌ها از انگلیسی به فارسی برگردانده شد و سپس از متخصصان این حوزه خواستیم که با توجه به سیستم آموزش عالی ایران، فرهنگ و ارزش‌های حاکم بر جامعه، این پرسشنامه را ارزیابی کنند. بنا بر پیشنهادات ارائه شده بهترین گویه‌ها انتخاب شدند. جهت آزمون روایی سؤالات از اعتبار محتوا و اعتبار سازه (تحلیل عاملی) استفاده شده است. برای سنجش اعتبار محتوای پرسشنامه از آرای اساتید دانشگاه استفاده شد و اطمینان حاصل گردید که پرسشنامه همان خصیصه مورد نظر محققین را می‌سنجد. آزمون اعتبار عاملی پرسشنامه نیز با کمک تحلیل عاملی اکتشافی انجام گرفت.

ابزارهای اندازه‌گیری

ابزار اندازه‌گیری رهبری خدمتگزار: در این مطالعه جهت اندازه‌گیری رهبری خدمتگزار از مقیاس دنیس (۲۰۰۴) استفاده شد. این پرسشنامه ابعاد هفت‌گانه مدل رهبری خدمتگزار پترسون را اندازه‌گیری می‌کند. آلفای کرونباخ این پرسشنامه ۰/۹۷۴ بود.

ابزار اندازه‌گیری عدالت سازمانی: از پرسشنامه مورمن و نیهوف (۱۹۹۳) استفاده شد که سه بعد عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی را مورد سنجش قرار می‌دهد. آلفای کرونباخ این ابزار ۰/۸۶۵ بود.

حمایت سازمانی درک شده: برای اندازه‌گیری میزان توجه سازمان به رفاه کارکنان از فرم کوتاه پرسشنامه حمایت سازمانی ایزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) استفاده شد. آلفای کرونباخ این ابزار ۰/۸۷۸ بود.

اعتماد سازمانی: به‌منظور سنجش میزان اعتماد اعضای هیأت علمی به رئیس دانشکده بر اساس مرور ادبیات و تحلیل مصاحبه با خبرگان، پرسشنامه‌ای طراحی گردید. آلفای کرونباخ این پرسشنامه ۰/۹۱۳ بود.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

به‌منظور تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها در این پژوهش، از تحلیل رگرسیون چندمتغیری و مدل معادلات ساختاری استفاده شده است.

نتایج

ادراک رهبری خدمتگزار بر اعتماد به رئیس دانشکده اثر مستقیم و معنادار دارد.

جدول ۱. مدل رگرسیون

خطای معیار بر آورد	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین (R^2)	ضریب همبستگی	متغیرهای وارد شده	مدل
۰/۳۸۷	۰/۸۴۷	۰/۷۴۸	۰/۸۶۵	رهبری خدمتگزار	۱
متغیر وابسته: اعتماد سازمانی					

جدول ۲. آزمون تحلیل واریانس

مدل	منبع تغییر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار	سطح معناداری
۱	رگرسیون	۱۳۰/۲۳۵	۱	۱۳۰/۲۳۵	۸۶/۴۰۱	۰/۰۰۰ ^a
	باقیمانده	۴۳/۹۴۱	۲۹۳	۰/۱۵۰		
	کل	۱۷۴/۱۷۶	۲۹۴			
پیش‌بینی‌کننده‌ها: (ثابت)، رهبری خدمتگزار						
متغیر وابسته: اعتماد سازمانی						

جدول ۳. ضرایب رگرسیون

سطح معناداری	t	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		متغیر وارد شده	مدل
		Beta	انحراف استاندارد	B		
۰/۰۰۰	۱۰/۵۹۲	۰/۸۶۵	۰/۰۹۲	۰/۹۷۹	ثابت	۱
۰/۰۰۰	۲۹/۴۶۹		۰/۰۲۷	۰/۸۰۲	رهبری خدمتگزار	
متغیر وابسته: اعتماد سازمانی						

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی (۰/۸۶۵) میان سبک رهبری خدمتگزار و اعتماد سازمانی نشان‌دهنده همبستگی قوی میان این دو متغیر است. همچنین نتایج جداول ۲ و ۳ نیز نشان‌دهنده معنادار بودن آزمون تحلیل واریانس و ضرایب رگرسیون است (۰/۰۰۰، ۸۶/۴۰۱، $P \leq 0.1$). بنابراین فرض صفر رد و فرض تحقیق تایید می‌گردد. به عبارت دیگر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی اثر مستقیم دارد ($B = 0.802$, $t = 29.469$).

- ادراک عدالت سازمانی بر اعتماد به رئیس دانشکده اثر مستقیم و معنادار دارد.

بررسی پیشنهادهای اعتماد در آموزش عالی: آزمون تأثیرات رهبری...

جدول ۴. مدل رگرسیون

مدل	متغیرهای وارد شده	ضریب همبستگی	ضریب تعیین (R^2)	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای معیار برآورد
۱	عدالت سازمانی	۰/۴۵۲	۰/۲۰۴	۰/۲۰۲	۰/۶۸۷
متغیر وابسته: اعتماد سازمانی					

جدول ۵. آزمون تحلیل واریانس

مدل	منبع تغییر	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	مقدار	سطح معناداری
۱	رگرسیون	۳۵/۵۹۶	۱	۳۵/۵۹۶	۷۵/۲۵۹	۰۰۰ ^a
	باقیمانده	۵۸۱/۱۳۸	۲۹۳	۰/۴۷۳		
	کل	۱۷۴/۱۷۶	۲۹۴			
پیش‌بینی کننده‌ها: (ثابت)، عدالت سازمانی						
متغیر وابسته: اعتماد سازمانی						

جدول ۶. ضرایب رگرسیون

سطح معناداری	t	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		متغیر وارد شده	مدل
		Beta	انحراف استاندارد	B		
۰/۰۰۰	۱۲/۸۴۲	۰/۴۵۲	۰/۱۷۰	۲/۱۸۵	ثابت	۱
۰/۰۰۰	۸/۶۷۵		۰/۰۵۸	۰/۵۰۱	عدالت سازمانی	
متغیر وابسته: اعتماد سازمانی						

همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی (۰/۴۵۲) میان عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی نشان‌دهنده همبستگی متوسط میان این دو متغیر است. همچنین نتایج جداول ۵ و ۶ نیز نشان‌دهنده معنادار بودن آزمون تحلیل واریانس و ضرایب رگرسیون است (۷۵/۲۵۹، $P \leq 0.1$)، بنابراین فرض صفر رد و فرض تحقیق تایید می‌گردد. به عبارت دیگر عدالت سازمانی بر اعتماد سازمانی اثر مستقیم دارد ($t = 8.675$ ، $B = 0.501$)
 - ادراک حمایت سازمانی ادراک شده بر اعتماد به رئیس دانشکده اثر مستقیم و معنادار دارد.

جدول ۷. مدل رگرسیون

خطای معیار برآورد	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین (R^2)	ضریب همبستگی	متغیرهای وارد شده	مدل
۰/۶۹۴	۰/۱۸۵	۰/۱۸۸	۰/۴۳۳	حمایت سازمانی ادراک شده	۱
متغیر وابسته: اعتماد سازمانی					

جدول ۸. آزمون تحلیل واریانس

سطح معناداری	مقدار	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	منبع تغییر	مدل
...	۶۷/۷۴۲	۳۲/۷۰۱	۱	۳۲/۷۰۱	رگرسیون	۱
		۰/۴۸۳	۲۹۳	۱۴۱/۴۷۶	باقیمانده	
			۲۹۴	۱۷۴/۱۷۶	کل	
□ پیش‌بینی کننده‌ها: (ثابت)، حمایت سازمانی ادراک شده						
متغیر وابسته: اعتماد سازمانی						

جدول ۹. ضرایب رگرسیون

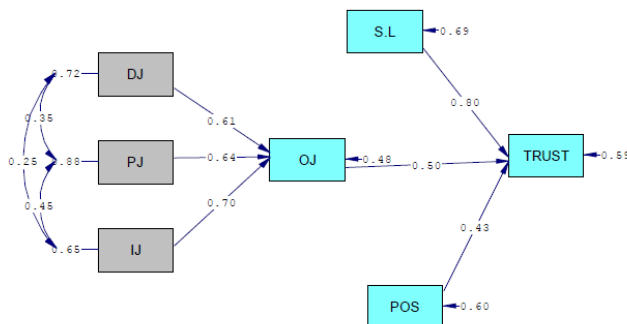
سطح معناداری	t	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		متغیر وارد شده	مدل
		Beta	انحراف استاندارد	B		
۰/۰۰۰	۱۶/۳۶۷	۰/۴۳۳	۰/۱۴۹	۲/۴۳۹	ثابت	۱
۰/۰۰۰	۸/۲۲۹		۰/۰۵۳	۰/۴۳۲	حمایت سازمانی ادراک شده	
متغیر وابسته: اعتماد سازمانی						

همان‌طور که در جدول ۷ مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی (۰/۴۳۳) میان حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی نشان‌دهنده همبستگی متوسط میان این دو متغیر است. همچنین نتایج جداول ۸ و ۹ نیز نشان‌دهنده معنادار بودن آزمون تحلیل واریانس و ضرایب رگرسیون است (۶۷/۷۴۲، $P \leq 0.1$). بنابراین فرض صفر رد و فرض تحقیق تایید می‌گردد. به-

بررسی پیشنهادهای اعتماد در آموزش عالی: آزمون تأثیرات رهبری...

عبارت دیگر حمایت سازمانی ادراک شده بر اعتماد سازمانی اثر مستقیم دارد ($B = 0/432$), $t = 8/229$.

همان‌طور که از جداول بالا پیداست، رهبری خدمتگزار ۷۵ درصد، عدالت سازمانی ۲۰ درصد و حمایت سازمانی درک شده ۱۹ درصد از واریانس اعتماد سازمانی را تبیین می‌کنند. در مرحله بعد رابطه علی بین متغیرها با استفاده از روش الگویابی معادلات ساختاری با کمک نرم افزار لیزرل آزمون شد. این کار، اعتبار مدل مفهومی پیشنهاد شده را نشان می‌دهد.



Chi-Square=35.73, df=18, P-value=0.05124, RMSEA=0.002

نمودار ۲. الگوی مناسب پیشنهادی اعتماد سازمانی در دانشگاه در حالت تخمین استاندارد

خروجی لیزرل (نمودار ۲) مدل اندازه‌گیری اعتماد سازمانی را در حالت تخمین استاندارد را نشان می‌دهد. با توجه نتایج این نمودار می‌توان نتیجه گرفت، مدل از برازش مناسبی برخوردار است.

جدول ۱۰. شاخص‌های برازش مدل

ارزش‌های محاسبه شده مدل	شاخص مناسبت مدل	ردیف
۳۵/۷۳	X^2	۱
۱/۹۸۵	X^2/df	۲
۰/۹۳	IFI	۳
۰/۹۶	GFIA	۴
۰/۹۷	CFI	۵
۰/۰۰۲	RMSEA	۶

بحث و نتیجه‌گیری

در سال‌های اخیر اهمیت اعتماد در سازمان‌ها افزایش یافته است. چرا که اعتماد یکی از مفاهیمی است که رابطه بین رهبر و پیروان را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد. در این مطالعه تلاش شد که عوامل تأثیرگذار بر شکل‌گیری اعتماد، مورد بررسی قرار گیرند. نتایج بررسی‌ها در زمینه مرور ادبیات نشان داد که رهبری خدمتگزار، عدالت سازمانی و حمایت سازمانی درک شده از جمله مهم‌ترین پیشایندهای اعتماد هستند. از آن‌جا که در آموزش عالی کشور پژوهشی درخصوص تأثیر این متغیرها بر شکل‌گیری اعتماد انجام نشده است، لذا هدف این مطالعه تحلیل تأثیر متغیرهای مذکور بر اعتماد اعضای هیأت علمی به رئیس دانشکده بود. بدین منظور چارچوب مفهومی نشانگر روابط بین این متغیرها ترسیم شده و مورد آزمون قرار گرفت.

به‌طور کلی، نتایج از فرضیه‌ها حمایت می‌کند. یافته‌های حاصل از فرضیه اول نشان داد کاربرد سبک رهبری خدمتگزار اثر مستقیم و معناداری بر اعتماد به رئیس دانشکده دارد ($t = 29/469, B = 0/802$). بدین معنا که ادراکات کارکنان از رهبری خدمتگزار به سطوح بالاتر اعتماد منجر می‌شود. بنابراین رؤسای دانشکده‌ها می‌توانند بواسطه اعمال رهبری خدمتگزار در جلب اعتماد اعضای هیأت علمی نسبت به خود، اثر مثبت داشته باشند. همانطور که برخی از محققان خاطر نشان ساخته‌اند، اعتماد به‌طور مستقیم با رفتارهای رهبر در ارتباط است. این رابطه می‌تواند از طریق این واقعیت تبیین شود که رهبری خدمتگزار ادراکات پیروان را نسبت به قابلیت اعتماد به رهبر افزایش می‌دهد (ژوزف و وینستون، ۲۰۰۵). هنگامی که اعضای هیأت علمی بینند رئیس دانشکده به نیازها و خواسته‌های آنان توجه دارد، تمایل آنان به اعتماد به او افزایش می‌یابد. این یافته با نتایج حضرتی (۱۳۸۷)، گرین لیف (۱۹۷۷)، راسل و استون (۲۰۰۲)، ژوزف و وینستون (۲۰۰۵) و سنجایا و پکرتی (۲۰۱۰) همخوان است که بیان داشتند رفتارهای رهبری خدمتگزار به ایجاد اعتماد به رهبر کمک می‌کند.

رئیس دانشکده می‌تواند با کاربرد اصول رهبری خدمتگزار، اعتماد اعضا را نسبت به خود جلب نماید. یکی از رموز موفقیت مدیران دانشگاهی این است که جایگاه خود را فراتر از جایگاه دیگر اعضای هیأت علمی تصور نکنند، چه بسا دیگر اعضا از نظر رتبه و مقام دانشگاهی از او بالاتر باشند. لذا رئیس دانشکده‌ای که رفتاری توأم با تواضع و فروتنی با اعضای هیأت علمی دارد، در مورد چگونگی اداره بهتر امور دانشکده، امور آموزشی و پژوهشی نظرات آنان را جویا می‌شود و آن‌ها را به کار می‌گیرد، می‌تواند اعتماد اعضای هیأت علمی را نسبت به خود جلب نماید. یکی از ابعاد رهبری خدمتگزار که اعتماد را تقویت می‌کند این است که رئیس دانشکده با ترسیم چشم‌انداز دانشکده، تلاش تمامی اعضای هیأت علمی، دانشجویان و کارکنان را برای تحقق آن خواستار شود. رئیس دانشکده باید تا حد توان به ارائه خدمت و کمک به دیگران مشتاق باشد و

بررسی پیشنهادهای اعتماد در آموزش عالی: آزمون تأثیرات رهبری...

آن را یک افتخار بدانند. هم‌چنین باید جلساتی را با اعضای هیأت علمی و یا نمایندگان آنان برگزار کرده و در جریان نیازها و خواسته‌های آنان قرار گیرد و تا حد امکان در صدد برآورده کردن نیازها و خواسته‌های آنان برآید تا آنان بدون هیچ گونه دغدغه‌ای به امور آموزشی و پژوهشی خویش بپردازند. رئیس دانشکده به‌عنوان یک رهبر خدمتگزار تلاش می‌کند تا از طریق متقاعد نمودن اعضای هیأت علمی و نه اجبار آنان به پذیرش آراء و تصمیمات پیشنهادی خود، اعتماد را در سازمان افزایش دهد.

نتایج حاصل از بررسی فرضیه دوم نشان داد ادراک اعضای هیأت علمی از عدالت سازمانی تأثیر مستقیمی بر اعتماد به رئیس دانشکده دارد ($t = ۸/۶۷۵$ ، $B = ۰/۵۰۱$). براساس این یافته می‌توان نتیجه گرفت هنگامی که کارکنان، نحوه تخصیص منابع و امکانات و نیز وسایل و رویه‌های مورد استفاده برای تعیین پاداش‌ها و وظایف را عادلانه درک کنند، اعتماد آنان به مدیر افزایش خواهد یافت. هم‌چنین در سازمان‌هایی که به‌طور منصفانه با کارکنان رفتار شود و کارکنان سطوح بالاتری از انصاف در برخورد و تعاملات را درک کنند، اعتماد کارکنان به مدیر بیشتر است. اساساً کارکنان مدیر را به‌عنوان نماینده سازمان در نظر گرفته و اعتماد به مدیر را به اعتماد به سازمان تعمیم می‌دهند.

پژوهش‌های زیادی این عقیده را تأیید نموده‌اند که عدالت سازمانی ارتباط مثبت و معناداری با اعتماد سازمانی دارد (نادی، مشفق و سیادت، ۱۳۸۸؛ کوهن، کاراش و اسپکتور، ۲۰۰۱؛ آریی و همکاران، ۲۰۰۲؛ کورسگارد و ساینز، ۲۰۰۲؛ ساندرز و ترونهیل، ۲۰۰۳؛ هابل و کوری اسد، ۲۰۰۵). ادراک معلمان از عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی به‌عنوان پیش بین معنادار ادراکات اعتماد به مدیر است (پولات، ۲۰۱۰؛ ارتورک، ۲۰۰۷).

در یک دانشکده هنگامی که اعضای هیأت علمی درک کنند که منابع به‌صورت عادلانه بین گروه‌ها و اعضای هیأت علمی توزیع می‌شوند، کارهای علمی و پژوهشی اعضای هیأت علمی به‌صورت دقیق مورد بررسی و مبنای ارزیابی و تشویق قرار می‌گیرند، بودجه‌های پژوهشی کافی در اختیار آنان قرار می‌گیرد، اعتماد آنان افزایش خواهد یافت. به علاوه، اگر رئیس دانشکده در تصمیم‌گیری‌های خود سوگیری نداشته باشد، نیازها، نظرات و خواسته‌های اعضای هیأت علمی را مدنظر قرار دهد، در مورد تصمیمات اتخاذ شده دلایل کافی ارائه دهد، به اعضای هیأت علمی اجازه دهد که تصمیمات او را مورد چالش و نقد قرار دهند و با احترام و وقار با آنان رفتار کند، اعتماد اعضای هیأت علمی را نسبت به خود جلب خواهد نمود.

به‌علاوه، تحلیل یافته‌های فرضیه سوم نشان نشان داد که حمایت سازمانی درک شده تأثیر معناداری بر اعتماد به رئیس دانشکده دارد ($t = ۸/۲۲۹$ ، $B = ۰/۴۳۲$). این یافته نتایج تحقیقات قبلی را تأیید می‌کند که گزارش کردند هنگامی که کارکنان درک کنند که سازمان به رفاه و

آسایش آنان توجه دارد و مشارکت آنان در سازمان را ارزشمند تلقی می کند، اعتماد آنان به سازمان افزایش می یابد (ایزنبرگر و همکاران، ۱۹۹۰؛ چن و همکاران، ۲۰۰۵؛ دولاک و همکاران، ۲۰۰۸؛ پولات، ۲۰۱۰).

در مؤسسات آموزشی، وجود اعتماد در شکل گیری روابط اثربخش حائز اهمیت است. در سازمان های آموزشی که مواد خام و کارکنان انسان هستند کیفیت روابط میان فردی در افزایش ادراک اعتماد سازمانی، عنصری مهم و ارزشمند تلقی می گردد. یکی از راه های افزایش اعتماد سازمانی، تقویت نمودن ادراک حمایت سازمانی است. در این رابطه مدیر نقش مهمی را ایفا می کند چرا که حمایت مدیر به سازمان استناد پیدا می کند (پولات، ۲۰۱۰).

حمایت سازمانی در دانشگاه ها هنگامی ادراک می گردد که به عنوان مثال اعضای هیأت علمی دریابند که مدیران آنان به سلامت فکری و جسمی آنان توجه دارند و امکانات و تسهیلات لازم در این رابطه را در اختیار اعضای هیأت علمی قرار می دهند. مدیران (رؤسای دانشکده) باید به ارزش ها، نگرش ها و عقاید اعضای هیأت علمی احترام گذاشته و هنگامی که مشکل خاصی برای اعضا پیش بیاید، بتوانند بر روی حمایت و پشتیبانی مدیران و دانشگاه حساب باز کنند. مدیران دانشگاه ها باید فرهنگ و جو مبتنی بر حمایت را ایجاد کنند. بر آوردن نیازهای مختلف اعضا هم چون نیاز به قدردانی و نیاز به پیشرفت و موفقیت و کمک به آنان در هنگام بروز مشکلات، حمایت از ایده های نوآورانه، فراهم کردن مواد و منابعی که نیاز دارند، ارائه حمایت های مالی، ارائه بازخوردهای سازنده در ارتباط با شغل به اعضای هیأت علمی از مواردی هستند که می توانند ادراک حمایت سازمانی اعضای هیأت علمی را افزایش دهد. در نتیجه هنگامی که ادراک حمایت سازمانی افزایش پیدا می کند به سازمان خود بیشتر اعتماد خواهند کرد.

پیشنهادها

به طور کلی رؤسای دانشکده ها به منظور جلب اعتماد اعضای هیأت علمی باید پیشایندهای اعتماد را درک کرده و اقدامات لازم را برای تقویت تأثیرات مثبت چنین عواملی به عمل آورند. بدین منظور پیشنهاد می شود که آنان:

- خود را به ویژگی های رهبری خدمتگزار مجهز کرده و بستر لازم برای توانمندسازی اعضای هیأت علمی را فراهم آورند. بدین منظور پیشنهاد می گردد به منظور بهبود بخشیدن کیفیت تصمیمات، اعضای هیأت علمی را در تصمیماتی که آنان را تحت تأثیر قرار می دهد درگیر کنند.

بررسی پیشنهادهای اعتماد در آموزش عالی: آزمون تأثیرات رهبری...

- در تخصیص کارها، منابع و امکانات در بین گروه‌های علمی و افراد جانب انصاف را رعایت نمایند و در استفاده از قواعد و رویه‌های تخصیص منابع و همچنین در رفتار با اعضای هیأت علمی عدالت را سرلوحه کار خویش قرار دهند.

- روابط نزدیک و صمیمانه‌ای با اعضای هیأت علمی داشته باشند و در جریان نیازها، خواسته‌ها و مسائل و مشکلات آن‌ها قرار گیرند و در تصمیم‌گیری‌های خود آن‌ها را لحاظ کنند.

- فرهنگ و جوی را مبتنی بر حمایت از اعضای هیأت علمی فراهم آورند. بدین منظور پیشنهاد می‌شود از طریق فراهم آوردن خدمات و محصولات موردنیاز، آسایش روحی و جسمی آنان را تأمین کنند، از طریق ارائه بازخورد، به رشد شخصی آن‌ها کمک کنند، هنگامی که مشکلی برای اعضای هیأت علمی رخ می‌دهد به ایشان کمک کنند، از ایده‌ها و نظرات ابتکاری و نوآورانه آنان حمایت کنند و مواد و منابع لازم را برای فعالیتهای مختلف آموزشی و پژوهشی آنان فراهم آورند.

منابع

افجه، علی اکبر. (۱۳۸۸). *مبانی فلسفی و تئوری رهبری و رفتار سازمانی*. چاپ ششم. تهران: انتشارات سمت.

حضرتی محمود. (۱۳۸۷). *بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی و توانمندسازی کارکنان در سازمان‌های دولتی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه تهران.

رضائیان، علی. (۱۳۸۴). *انتظار عدالت و عدالت در سازمان (مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته)*. تهران: انتشارات سمت.

قلی پور، آرین و حضرتی، محمود (۱۳۸۸). *تبیین ابزار سنجش رهبری خدمتگزار در سازمان‌های دولتی ایران*. پژوهش‌های مدیریت. سال دوم، شماره سوم.

نادری، عزت الله و سیف نراقی، مریم. (۱۳۸۳). *روش‌های تحقیق در علوم انسانی (با تأکید بر علوم تربیتی)*. تهران: انتشارات بدر.

نادی محمدعلی، مشفق زهت الزمان، سیادت، علی. (۱۳۸۸). *رابطه بین اعتماد معلمان به مدیر و سازمان با ادراک آنها از عدالت توزیعی، رویه ای و تعاملی در شهر اصفهان*. دانش و پژوهش در علوم تربیتی، برنامه‌ریزی درسی. شماره ۲۴.

Aryee, S., Budhwar, P.S. and Chen, Z.X. (2002). Trust as a Mediator of the Relationship between Organizational Justice and Work Outcomes: Test of a Social Exchange Model. *Journal of Organizational Behavior*. 23: 267-85.

- Bachman, J. G. (1968). Faculty satisfaction and the dean's influence: An organizational study of twelve liberal arts colleges. *Journal of Applied Psychology*, 52 (1), 55-61.
- Brower, H.H., Schoorman, D.F. & Tan, H.H. (2000), "A model of relational leadership: the integration of trust and leader-member exchange". *Leadership Quarterly*, 11 (2): 227-250.
- Carnevale, D.G. and Weschler, B. (1992), "Trust in the public sector: individual and organizational determinants", *Administration and Society*, 23(4): 471-94.
- Chen, Z., Aryee, S., and Lee, C. (2005). Test of Mediation Model of Perceived Organizational Support. *Journal of Vocational Behavior*, 66 (3): 457-470.
- Cohen-Charash, Y. & Spector, P. E. (2001). The role of justice in organizations: A meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86 (2), 278-321.
- Cropanzano, R., Rupp, D.E., Mohler, C.J., & Schminke, M. (2001). Three roads to organizational justice. In Ferris, J. (Ed), *Research in personnel and human resource management*. Greenwich, CT: JAI.
- Das, T.K. and Teng, B.S. (1998). Between trust and control: developing confidence in partner cooperation in alliances. *Academy of Management Review*, 23(3), 491-512.
- Dannhauser, Z. (2007). The relationship between servant leadership, follower trust, team commitment and unit effectiveness. Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy (Industrial Psychology) at the University of Stellenbosch.
- Dennis R, Bruce E. 2003. A Factor Analysis of Pego and Wong Servant Leadership instrument. *Leadership & organization Development Journal*, 24 (8): 455-459.
- Dennis, R. (2004). Development of the servant leadership assessment instrument. *Dissertation Abstracts International*, 65(05), 1857. (UMI No. 3133544).
- Dulac T, Coyle-Shapiro J., Henderson D and Wayne S. (2008). Not all responses to breach are the same: the interconnection of social exchange and psychological contract processes in organizations. *Academy of Management Journal*, 51(6), 1079-98.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51-59.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B, Lynch, P.D., and Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*. Vol 86 (1): 42-51.
- Ertürk, A. (2007). Increasing organizational citizenship behaviors of Turkish academicians, mediating role of trust in supervisor on the relationship between organizational justice and citizenship behaviors. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3): 257-270.
- Greenberg, J. (1990), Organizational Justice: Yesterday, Today, Tomorrow, *Journal of Management*, 16:399-432.
- Greenleaf, R.K. (1977), *Servant Leadership: A Journey into the Nature of Legitimate Power and Greatness*, Paulist Press, Mahwah, NJ.

- Hoy, W. K., & Tschannen-Moran, M. (2003). *The conceptualization and measurement of faculty trust in schools: The omnibus T-scale*. In W. Hoy & C. Miskel, (Eds.), *Studies in leading and organizing school*, (pp. 181–208). Greenwich, CT: Information Age Publishing.
- Hubbell A. P., M.R. Chory-Assad, 2005. Motivating Factors: Perceptions of Justice and Their Relationship with Managerial and Organizational Trust. *Communication Studies*, 56(1): 47-70.
- Joseph, E. E., & Winston, B. E. 2005. A correlation of servant leadership, leader trust and organizational trust. *Leadership and Organization Development Journal*, 26: 6-22.
- Konovsky, M., & Pugh, D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, 37, 656-669.
- Korsgaard, M. A., & Sapienza, H. J. (2002). Economic and noneconomic mechanisms in interpersonal work relationships: Toward an integration of agency and procedural justice theories. In Gilliland, S.W., Steiner, D. D. & Skarlicki, D. P. (Eds.), *Emerging perspectives on managing organizational justice* (pp. 3–33). Greenwich, CT: Information Age Publishing.
- Lamsa, A., and Pucetaite, R. (2006). Development of organizational trust among employees from a contextual perspective. *Business Ethics: a European Review*, 15, 130–141.
- McAllister, D.J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38, 24–59.
- Moorman, R. H., Niehoff, B. P., & Organ, D. W. (1993). Testing employees' fairness and organizational behaviour: Sorting the effects of job satisfaction, organizational commitment and procedural justice. *Employees' Responsibilities and Rights Journal*, 6, 209-225.
- Ngodo, O. E. (2008). Procedural Justice and Trust: The Link in the Transformational Leadership Organizational Outcomes Relationship. *International Journal of Leadership Studies*, 4(1), 82-100.
- Nooteboom, B., & Six, F. (2003). *The trust process in organizations: Empirical studies of the determinants and the process of trust development*. Cheltenham, England: Edward Elgar.
- Nyhan, R.C. (2000). Changing the paradigm: trust and its role in public sector organization. *American Review of Public Administration*, 30(1), pp. 87-109.
- Nyhan, R.C. and Marlowe, H.A. (1997). Development and psychometric properties of the organizational trust inventory. *Evaluation Review*, 21 (5), 614-35.
- Offerman, L.R. (1998). *Leading and empowering diverse followers*, in Hickman, G.R. (Ed.), *Leading Organizations: Perspectives for a New Era*, Sage Publications, Thousand Oaks, CA, pp. 397-403.
- Patterson, K. A. (2003). *Servant leadership: A theoretical model*. Doctoral dissertation, Regent University. ATT No. 3082719.
- Pillai, R., Williams, E.S. and Tan, J.J. (2001). Are the scales tipped in favour of procedural or distributive justice? An investigation of the USA, India, Germany and Hong Kong (China). *The International Journal of Conflict Management*, 12: 312-32.

- Polat, S. (2010). The effect of organizational support; Perception of teachers on organizational trust perception of their schools. *African Journal of Business Management*. 4(14): 3134-3138.
- Rousseau, D.M., Sitkin, S.B., Burt, R.S. and Camerer, C. (1998). Not so different after all: a cross-discipline view of trust. *The Academy of Management Review*, 23(3), 393-404.
- Russell, R.F. and Stone, A.G. (2002) 'A Review of Servant Leadership Attributes: Developing a Practical Model. *Leadership and Organization Development Journal*. 12(3): 145-57.
- Sandage, S.J., & Wiens, T.W. (2001). Contextualizing models of humility and forgiveness: A reply to Gassin. *Journal of Psychology and Theology*, 29(3), 201- 211.
- Saunders, M. N. K., & Thornhill, A. (2003). Organisational justice, trust and the management of change. *Personnel Review*, 32, 360-375.
- Scuderi, N. (2010). *Servant leadership and transformational leadership in church organizations*. PhD dissertation, The George Washington University.
- Sendjaya, S. and Pekerti, A. (2010). Servant leadership as antecedent of trust in organizations. *Leadership & Organization Development Journal*, 31(7), 643-663.
- Shockley-Zalabak P., Ellis K., Winograd G., (2000). "Organizational Trust: What It Means, Why It Matters", *Organization Development Journal*, 18(4), 35-47.
- Shoho, A. R., & Smith, P. A. (2004). An exploratory analysis of faculty trust in higher education. In Hoy, W.K. & Miskel, C. G. (Series Eds.), *Educational administration, policy, and reform: Research and measurement* (pp. 279-303). Greenwich, CT: Information Age Publishing.
- Tremblay, M., Cloutier, J., Gilles Simard, G., Denis Chênevert, D., and Vandenberghe, Ch. (2010). The role of HRM practices, procedural justice, organizational support and trust in organizational commitment and in-role and extra-role performance. *The International Journal of Human Resource Management*. 21 (3): 405-433.
- White-Hurst, E. M. (2011). First among equals: a study of faculty trust levels and influencing factors related to new deans in transition periods. PhD Dissertation, University of South Carolina.
- Winston, B. (2004). Servant leadership at Heritage Bible College: A single-case study. *Leadership & Organization Development Journal*, 25(7), 600-617.
- Wong, Y.T., Wong, C.S, and Ngo, H.Y. (2002). Loyalty to supervisor and trust in supervisor of workers in Chinese joint ventures: a test of two competing models. *The International Journal of Human Resource Management*, 13: 6, 883-900.
- Yilmaz, K. and Tasdan, M. (2009). Organizational citizenship and organizational justice in Turkish primary schools. *Journal of Educational Administration*. 47(1): 108-126.